

## REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Morgan Stanley Investment Management (Ireland) Limited, Sucursal  
en España

## ÍNDICE

<b>1. Disposiciones Generales.....</b>	<b>3</b>
1.1. Regulación aplicable .....	3
<b>2. Estructura Organizativa.....</b>	<b>3</b>
2.1. Ámbito de aplicación .....	3
2.2. Servicio de Atención al Cliente .....	3
2.3. Deberes de información .....	4
<b>3. Presentación de Quejas y Reclamaciones .....</b>	<b>5</b>
3.1. Forma y plazo de presentación de las reclamaciones.....	5
3.2. Contenido de las quejas y reclamaciones.....	5
3.3. Admisión a trámite.....	5
3.4. No admisión a trámite de reclamaciones .....	6
<b>4. Tramitación de las reclamaciones ante el S.A.C. ....</b>	<b>7</b>
4.1. Tramitación .....	7
4.2. Allanamiento y desistimiento.....	7
4.3. Finalización y notificación.....	7
4.4. Informe anual.....	7
<b>ANEXO I: MODELO DE RECLAMACION .....</b>	<b>9</b>
<b>ANEXO II: FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES POR LOS RECLAMANTES ANTE LA CNMV .....</b>	<b>10</b>

## 1. Disposiciones Generales

### 1.1. Regulación aplicable

El presente Reglamento se rige por la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por la legislación aplicable a las entidades a las que afecta este Reglamento y por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras.

## 2. Estructura Organizativa

### 2.1. Ámbito de aplicación

El presente Reglamento será de aplicación a la Sucursal en España de Morgan Stanley Investment Management (Ireland) Limited (en adelante, "**Morgan Stanley**").

Morgan Stanley está obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente y el presente Reglamento.

A tales efectos Morgan Stanley dispone de un Servicio de Atención al Cliente, indistintamente referido también como *Client Service*, en la página web corporativa del grupo Morgan Stanley.

### 2.2. Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente (en adelante "**SAC**") se encarga de atender y resolver las quejas y reclamaciones que se sometan a su decisión, de acuerdo con lo establecido en este Reglamento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

La función del SAC es atender y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes de Morgan Stanley en España que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

Los principios que regirán la actuación del SAC serán: rapidez, seguridad, eficacia, coordinación con los departamentos de Morgan Stanley y las autoridades reguladoras, y autonomía e independencia respecto al resto de los departamentos y áreas de negocio de Morgan Stanley.

El Departamento de Cumplimiento Normativo gestiona el servicio de reclamaciones y se encarga de la investigación, decisión y contestación de las reclamaciones de clientes.

El responsable del SAC es el Responsable Español de Cumplimiento Normativo de Morgan Stanley. Su designación se aprueba por el Consejo de Administración de Morgan Stanley Investment Management (Ireland) Limited o por el Director General de Morgan Stanley y se comunica a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

La designación del responsable del SAC recaerá en un empleado del grupo Morgan Stanley que reúna las siguientes características:

- persona de reconocido prestigio, experiencia contrastada en mercados de valores y con irreprochable reputación
- el responsable del SAC es un empleado con autonomía jerárquica, quien informará directamente al Director General de Morgan Stanley. El Director General de Morgan Stanley informará al Responsable de Cumplimiento de Morgan Stanley Investment Management (Ireland) Limited sobre las Reclamaciones para asegurar que se gestionan de manera objetiva, transparente y efectiva.

En todo caso será causa de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo de responsable del SAC, el desarrollo de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de Morgan Stanley.

El responsable del SAC dependerá orgánicamente y en relación a la actividad del SAC del Director General de Morgan Stanley, garantizando así la independencia de las decisiones adoptadas por el SAC, y evitando así mismo la existencia de conflictos de interés.

La duración del mandato será indefinida y será inherente al cargo de responsable de Cumplimiento Normativo, cesando como titular del SAC cuando cese como titular del Departamento de Cumplimiento Normativo, pudiendo también ser revocado en cualquier momento por el Director General o por el Consejo de Administración de Morgan Stanley Investment Management (Ireland) Limited en el caso de que por causas sobrevenidas el responsable del SAC concorra en causa de incompatibilidad o deje de reunir las características necesarias para desempeñar este puesto.

### **2.3. Deberes de información**

Morgan Stanley facilitará la siguiente información a todos sus clientes en la página web corporativa del grupo Morgan Stanley.

- La existencia de un SAC.
- Las reclamaciones podrán remitirse por correo ordinario al SAC, o a través del correo electrónico en la siguiente dirección: [clientservice\\_spain@morganstanley.com](mailto:clientservice_spain@morganstanley.com)
- La obligación de atender y resolver las reclamaciones presentadas en los dos meses siguientes a la presentación de las mismas.
- El cliente, en caso de que transcurridos dos meses desde que se presentara la reclamación ante el SAC y no hubiese obtenido respuesta o en caso de disconformidad con la resolución del SAC, puede acudir a la Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. En todo caso, el cliente deberá dirigir previamente su reclamación al SAC.
- El presente Reglamento estará a disposición de los clientes españoles en la página web del grupo Morgan Stanley.

- Referencias a la normativa sobre transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

### **3. Presentación de Quejas y Reclamaciones**

#### **3.1. Forma y plazo de presentación de las reclamaciones**

Las quejas y reclamaciones deberán presentarse por medio escrito que permita la impresión y conservación de los documentos, bien por correo ordinario al domicilio social de Morgan Stanley, o a través de correo electrónico a la siguiente dirección:

E-mail: [clientservice\\_spain@morganstanley.com](mailto:clientservice_spain@morganstanley.com)

El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de dos años desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.

Las quejas y reclamaciones deberán dirigirse siempre al SAC.

La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones ante el SAC tiene carácter gratuito.

#### **3.2. Contenido de las quejas y reclamaciones**

- Nombre, apellidos, CIF y domicilio social del cliente, DNI y datos de las escrituras de apoderamiento de los representantes, así como datos referidos a la inscripción en el registro mercantil.
- Motivo de queja o la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.
- El reclamante deberá aportar, junto a la documentación anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

El Anexo I de este Reglamento contiene un formulario que el cliente podrá utilizar para realizar su reclamación.

#### **3.3. Admisión a trámite**

Recibida la queja y reclamación por Morgan Stanley, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el departamento objeto de la misma, será remitida al SAC, quien procederá a su tramitación y resolución.

Las reclamaciones recibidas en departamentos diferentes del SAC, se dirigirán inmediatamente y con carácter urgente al SAC. En todo caso la oficina o departamento que reciba la reclamación sellará la fecha de recepción de la misma.

En el momento de tramitar una reclamación o queja, el SAC pondrá a disposición del reclamante el formulario que se adjunta a este Reglamento como Anexo II.

Las reclamaciones recibidas en Morgan Stanley serán selladas con la fecha de recepción de las mismas. A partir de esta fecha comenzará a computar el período de dos meses de resolución de dicha reclamación. Se acusará recibo al cliente de su queja o reclamación incluyendo la fecha de recepción por el SAC a efectos del plazo máximo de su resolución.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para que en el plazo de diez días naturales proceda a completar dicha información, con apercibimiento de que si no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el presente Reglamento.

Todos los departamentos de Morgan Stanley facilitarán al SAC con prontitud cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

### **3.4. No admisión a trámite de reclamaciones**

Los motivos de rechazo de admisión a trámite de reclamaciones son exclusivamente los siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el párrafo segundo del apartado tres de este Reglamento.
- d) Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones que establece este Reglamento.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el SAC se abstendrá de tramitar dicha reclamación.

Cuando se entienda no admisible a trámite la reclamación por alguna de las causas citadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada

#### **4. Tramitación de las reclamaciones ante el SAC**

##### **4.1. Tramitación**

EL SAC podrá recabar en el curso de la tramitación del expediente de las reclamaciones, tanto del reclamante como de los diferentes departamentos de Morgan Stanley cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar la decisión.

En el caso de que durante la tramitación del expediente, el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que versara sobre el mismo objeto de la reclamación, el SAC archivará el expediente sin realizar más trámites.

##### **4.2. Allanamiento y desistimiento**

En caso de allanamiento de Morgan Stanley, el SAC archivará el expediente.

Los interesados podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

##### **4.3. Finalización y notificación**

El expediente finalizará en el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la misma en el SAC.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de 10 días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan con los requisitos de la Ley 59/2003, de 19 de Diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante, y en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la reclamación.

##### **4.4. Informe anual**

Dentro del primer trimestre de cada año natural, el SAC presentará ante el Director General de Morgan Stanley un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente. Dicho informe contendrá los siguientes apartados:

- a) Resumen estadístico de las reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite, razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Un resumen de este informe se integrará en la memoria anual de la entidad Morgan Stanley Investment Management (Ireland) Limited.



**ANEXO I – MODELO DE RECLAMACION**

A la atención del Servicio de Atención del cliente de Morgan Stanley en España,

Muy Sr. mío,

Remito este documento para hacer constar mi reclamación, rogando procedan a la resolución de la misma de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al cliente.

Nombre, apellidos, CIF, domicilio social del interesado y datos referidos a registro público para las personas jurídicas, así como DNI, cargo y datos de las escrituras de apoderamiento del representante.

Motivo de queja o la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento:

Departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación:

Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial:

Aporto las siguientes pruebas documentales que fundamentan mi reclamación:

Lugar, fecha y firma:

**ANEXO II: FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES POR LOS  
RECLAMANTES ANTE LA CNMV**



## FORMULARIO PARA LA PRESENTACION DE RECLAMACIONES – QUEJAS ANTE LA CNMV

### 1.- DATOS DEL RECLAMANTE

APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)			DNI/NIF (o CIF)	
Calle		nº	plazo	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS	
Teléfono de contacto				Correo electrónico				

En caso de ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Nº de inscripción registral en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios
---

### DOMICILIO A FECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del reclamante)

APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				
Calle		nº	plazo	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS	
Teléfono de contacto				Correo electrónico				

### 1 bis.- DATOS DE OTROS CO-TITULARES (si procede)

APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)			DNI/NIF (o CIF)	
APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)			DNI/NIF (o CIF)	
APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)			DNI/NIF (o CIF)	

### 2.- DATOS DEL REPRESENTANTE (si procede) (debe acreditarse representación)

APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)			DNI/NIF (o CIF)	
Calle		nº	plazo	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS	
Teléfono de contacto				Correo electrónico				

En caso de ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Nº de inscripción registral en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios
---

### DOMICILIO A FECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del representante)

APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				
Calle		nº	plazo	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS	
Teléfono de contacto				Correo electrónico				

### 3.- DATOS DE ENTIDAD RECLAMADA

DENOMINACION							
OFICINA O SUCURSAL Nº :							
Calle		nº	Localidad		Provincia	Código Postal	PAIS

**4.- MOTIVO DE RECLAMACIÓN****A.- LA RECLAMACIÓN ES SOBRE:** (seleccione una opción  entre las siguientes) **A.1.- PRODUCTOS DE INVERSIÓN \*** (indique si conoce los siguientes datos)

\* Acciones, obligaciones, bonos estructurados, convertibles, participaciones preferentes, permutas, warrants, etc

Nombre del producto	ISIN	Descripción

**CAUSAS**

Comercialización	Órdenes de compra-venta	Asesoramiento	Comisiones	Otras

 **A.2.- FONDOS DE INVERSIÓN (o inversión colectiva)** (Indique si conoce los siguientes datos)

Nombre del fondo o IIC	ISIN	Descripción

**CAUSAS**

Comercialización	Suscripciones- reembolsos	Asesoramiento	Comisiones	Otras

 **A.3.- SOBRE CONTRATOS DE GESTION DE CARTERAS** **A.4.- INCIDENCIAS EN COMPRA-VENTA DE VALORES** **A.5.- SOBRE OPERATIVA TELEMÁTICA** **A.6.- SOBRE TESTAMENTARIAS** **A.7.- OTRAS****B. Concrete MOTIVO:** (debe aportar documentación justificante de los hechos señalados)
**B.4.1.- AÑO en que se produjeron los hechos reclamados:**

**B.4.2.- FECHA de presentación de la reclamación ante el Servicio Atención al Cliente de la entidad <sup>(1)</sup>(2)**

<sup>(1)</sup> o Defensor del Cliente, en su caso<sup>(2)</sup> Debe aportar carta enviada al Servicio Atención al Cliente y su respuesta. Si no hay respuesta, deben haber pasado dos meses desde la presentación de la reclamación ante el Servicio Atención al Cliente

Indique si:

C.1.- El motivo de la reclamación NO se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales

C.2.- NO he presentado reclamación por la misma cuestión ante la CNMV

5.- DESEO PRESENTAR ANTE LA CNMV UNA:

Seleccione una opción:

RECLAMACION <sup>(1)</sup>   
 QUEJA <sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup> Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. (Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre)

<sup>(2)</sup> Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja. (Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre).

En ....., a .....de .....de 20...

FIRMA

RECLAMANTE / REPRESENTANTE

Documentación aportada (señale la casilla correspondiente):

Acreditación de representación	<input type="checkbox"/>
Escrito presentado ante el Servicio Atención al Cliente (o DC) de la entidad	<input type="checkbox"/>
Respuesta del Servicio Atención al Cliente (o DC) de la entidad	<input type="checkbox"/>
Copia de los contratos de la operación reclamada	<input type="checkbox"/>
Otros documentos justificativos de la reclamación:	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>

REMITIR A: DEPARTAMENTO DE INVERSORES /CNMV / Calle EDISON Nº 4 / 28006 MADRID

Le comunicamos que los datos contenidos en su escrito van a ser almacenados en un fichero automatizado, al objeto de gestionar su tramitación, siendo destinatarios de los mismos la entidad o entidades supervisadas por la CNMV implicadas en la operación, limitándose tal cesión a la finalidad que la justifica. Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a que haya lugar sobre dichos datos, podrá usted dirigirse a la CNMV, Departamento de Inversores, c/ Edison 4, 28006 Madrid.  
 Igualmente, le informamos de que, conforme a la normativa vigente, el Servicio de Reclamaciones conservará la información relativa a los expedientes tramitados durante el período de 6 años.